

# **Aplikasi Sistem Nomor Antrian Nasabah Bank Untuk Layanan *Customer Service* Berbasis Android**

## **(Studi Kasus: PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku)**

<sup>1)</sup> **Margi Parera,** <sup>2)</sup> **Radius Tanone**

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

Email: <sup>1)</sup> [pareramargie@yahoo.com](mailto:pareramargie@yahoo.com), <sup>2)</sup> [radiusstanone@gmail.com](mailto:radiusstanone@gmail.com)

### ***Abstract***

*A queue are the condition of often experienced. A queue often occurs in place public services such as bank. It Also happens in the Bank Maluku. Customer should come and queue up waiting to be called. In a bank bring satisfaction and comfort customers be the important thing is, one of them service one a queue . The application of the theory a queue required in carbon increase services, where in a queue itself there needs to be a system an effective and efficient. In case study design the application was arranged by in the banking sector, PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku. Design be done by developing the android application to ease customers in doing a queue for service costumer service .The purpose of making this application is to provide application that practical in ease queue customers and can inform us about data a queue customers .*

**Keywords:** *Queue, Customer Service, Android*

### ***Abstrak***

Antrian merupakan keadaan yang sering dialami, Antrian sering terjadi pada tempat pelayanan publik seperti Bank. Hal itu juga yang terjadi di Bank Maluku. Nasabah harus datang dan mengantri sampai menunggu giliran dipanggil. Dalam suatu bank memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah menjadi hal yang penting, salah satunya pelayanan pada antrian. Penerapan teori antrian sangat diperlukan dalam hal meningkatkan pelayanan jasa, dimana dalam antrian itu sendiri diperlukan adanya suatu sistem yang efektif dan efisien. Dalam studi kasus perancangan dan implementasi aplikasi ini dilakukan pada dunia perbankan yaitu pada PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku. Perancangan dilakukan dengan mengembangkan aplikasi android untuk mempermudah nasabah dalam melakukan antrian untuk layanan *customer service*. Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah menyediakan aplikasi yang praktis dalam mempermudah antrian nasabah dan dapat memberikan informasi mengenai data antrian nasabah.

**Kata Kunci:** *Antrian, Customer Service, Android*

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>2)</sup> Staf Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana.